

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA**

## **BPJS PADA PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD**

**SUKOHARJO**

### **TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan

memperoleh gelar Ahli madya D3 Farmasi



Oleh:

Adilla Nurmitta Pradana

NIM. M3514002

**DIPLOMA 3 FARMASI**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

#### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PADA PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD SUKOHARJO

**Adilla Nurmitta Pradana**  
**NIM. M3514002**

Tugas Akhir ini dibimbing oleh :

Pembimbing



Heru Sasongko S.Farm., M.Sc., Apt.  
NIK. 1986120520140501

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli 2017

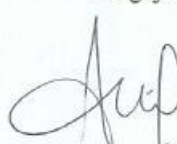
Anggota Tim Penguji

Penguji I



Anang kuncoro R.S., S.Si., Apt.  
NIP. 197609092003121002

Penguji II



Anif Nur Artanti S.Farm., M.Sc., Apt.  
NIK. 1987042720140501

Disahkan pada tanggal... 25 JUL 2017... oleh,

Kepala Program Studi D3 Farmasi  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Estu Retnaningtyas Nugraheni, S.TP., M.Si.  
NIP. 196807092005012001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar apapun di suatu perguruan tinggi, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari dapat ditemukan adanya unsur penjiplakan maka gelar yang telah diperoleh dapat ditinjau dan/atau dicabut.

Surakarta, 15 Juni 2016



Adilla Nurmitta Pradana

M3514002

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS PADA PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD SUKOHARJO**

**ADILLA NURMITTA PRADANA**

Program Studi D3 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Sebelas Maret

## **INTISARI**

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang tergantung pada masing-masing individu dan kepuasan pasien dapat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Data kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS di instalasi farmasi pada tahun 2017 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS pada pelayanan di instalasi farmasi RSUD Sukoharjo.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian diskriptif non eksperimental dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan indikator lima dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *emphaty* dan *Tangibles*. Kuesioner yang digunakan sudah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner diberikan kepada 371 pasien rawat jalan peserta BPJS yang pernah berkunjung minimal 2 kali pada instalasi farmasi dan berusia diatas 17 tahun. Tingkat kepuasan pasien diketahui dengan membandingkan nilai kinerja instalasi farmasi yang dirasakan pasien dengan harapan yang diinginkan pasien.

Hasil dari penelitian ini adalah untuk dimensi *reliability* sebesar 84,11%, dimensi *respnsiveness* sebesar 89,27%, dimensi *assurance* sebesar 88,82%, dimensi *empathy* sebesar 90,11% dan dimensi *tangible* sebesar 92,18%. Dari kelima dimensi dapat dikatakan pasien rawat jalan peserta BPJS merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi rawat jalan RSUD Sukoharjo.

---

Kata Kunci : kepuasan, pasien BPJS, instalasi farmasi, RSUD Sukoharjo

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF BPJS  
PARTICIPANT OUTPATIENT ON SERVICE IN PHARMACY  
INSTALLATION RSUD SUKOHARJO**

**ADILLA NURMITTA PRADANA**

Study Programe Of Diploma 3 Pharmacy, Faculty Of Mathematics and Natural  
Sciences  
Sebelas Maret University

**ABSTRACT**

The patient satisfaction is a matter that depends on each individual and patient satisfaction can be fulfilled if the service given in accordance with the expectation. Data of BPJS outpatient visits in Pharmacy Installation in 2017 decreased from last year. This study's objective was found out the description of satisfaction level of outpatient BPJS participants in the service at installation pharmacy RSUD Sukoharjo.

This study was used non experimental descriptive research method by data collection using a questionnaire with five dimensions of service quality indicator (SERVQUAL) namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The questionnaire used to satisfy the validity and reliability test. Questionnaires were administered to 371 outpatients of BPJS participant who visited at least 2 times on pharmaceutical installations and aged above 17 years. The level of patient satisfaction is known by comparing the value of the pharmaceutical installation work perceived by the patient with the desired expectation of the patient.

The results of the study are reliability dimension of 84.11%, responsiveness dimension of 89.27%, assurance dimension of 88.82%, empathy dimension of 90.11% and tangible dimension of 92.18%. From the fifth dimensions can be said that outpatient of BPJS participants was satisfied with the services provided by the pharmacy installation RSUD Sukoharjo.

---

Keywords: satisfaction, BPJS patient, pharmacy installation, RSUD Sukoharjo

## **MOTTO**

Manusia yang belum pernah mengalami penderitaan tidak akan pernah mengalami  
kebahagiaan  
(Kahlil Gibran)

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan  
untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)  
(H.R. muslim)

Bersikaplah kukus seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak.  
Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menentramkan amarah ombak dan  
gelombang itu  
(Marcus Aurelius)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari  
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah  
(Thomas Alva Edison)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala Karunia-Nya, karya kecilku ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Papaku Sarmito dan mamaku Nur Khasanah serta adikku Dhiya Atha Khairunnisa, yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan kasih sayang mereka yang tidak ternilai harganya
- ❖ Keluarga besarku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sebelas Maret Surakarta

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Pada Pelayanan Di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo” dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian tugas akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan agar memperoleh gelar Ahli madya D3 Farmasi.

Dengan segala kekurangan, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan dengan sebaik-baiknya tanpa bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr Ravik Karsidi MS, selaku rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Prof. Ir. Ari Handono Ramelan, M.SC. (Hons), Ph.D. selaku Dekan FMIPA UNS.
3. Ibu Estu Retnaningtyas Nugraheni, S.TP., M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Farmasi FMIPA UNS.
4. Bapak Heru Sasongko, S.Farm., M.Sc.,Apt. Selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan tugas akhir.
1. Bapak Wisnu Kundarto, S.Farm., Apt. dan Ibu Anif Nur Artanti S.Farm., M.Sc. selaku penguji 1 dan penguji 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasinya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen D3 Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, atas bimbingan dan arahnya selama perkuliahan.
6. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sukoharjo atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Orang tua dan adikku yang selalu memberikan dukungan dan doa.
8. Teman-teman dan sahabat-sahabatku atas bantuan dan motivasinya.
9. Teman-teman D3 Farmasi angkatan 2014 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.



10. Semua bapak ibu responden penelitian atas segala bantuan dan dukungan selama penelitian.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan.
12. Almamater Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi sempurnanya tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Surakarta,      Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Rumah Sakit .....	5
a. Definisi Rumah Sakit .....	5

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
c. Klasifikasi Rumah Sakit.....	7
2. Instalasi farmasi Rumah Sakit.....	9
a. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
b. Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	10
3. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	11
a. Pengertian BPJS .....	11
b. Prinsip-prinsip .....	12
c. Kepesertaan BPJS .....	14
4. Kepuasan Pasien.....	15
a. Pengertian Kepuasan Pasien.....	15
b. Teori kepuasan Pasien .....	16
c. Pengukuran Tingkat kepuasan Pasien .....	18
d. Metode Mengukur Kepuasan Pasien .....	19
B. Kerangka Pemikiran .....	20
C. Keterangan Empirik .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	
A. Metode Penelitian.....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
C. Alat dan Bahan .....	22
D. Teknik Pengumpulan.....	22
E. Analisis Data .....	24
F. Definisi Operasional.....	26

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
A. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
1. Uji Validitas .....	28
2. Uji Reliabilitas.....	30
B. Karakteristik Responden .....	30
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	33
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	34
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
C. Gambaran Kepuasan pasien Rawat jalan Peserta BPJS pada Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo .....	36
1. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> ( <i>kehandalan</i> ) .....	36
2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> ( <i>Daya Tanggap</i> ) .....	38
3. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> ( <i>Jaminan</i> ).....	40
4. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> ( <i>Empati</i> ).....	42
5. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> ( <i>Bukti Fisik</i> ).....	44
D. Keterbatasan Penelitian .....	47

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan .....	26
Tabel II Tolok Ukur Koefisien Reliabilitas .....	30
Tabel III Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel V Karakteristik responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	33
Tabel VI Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	34
Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
Tabel VIII Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Reliability .....	37
Tabel IX Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Responsiveness .....	39
Tabel X Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Assurance .....	41
Tabel XI Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Empathy .....	43
Tabel XII Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Berdasarkan Dimensi Tangible .....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Penjelasan dalam Pengisian Kuesioner .....	104
Gambar 2. Pengisian Kuesioner oleh Pasien BPJS .....	104
Gambar 3. Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo.....	105
Gambar 4. Penunjuk Arah.....	106
Gambar 5. Ruang Tunggu Pengambilan Obat .....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Sukoharjo	52
Lampiran 2. Surat Keterangan Pengambilan Data Penelitian .....	53
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian Tugas Akhir untuk Direktur RSUD Sukoharjo	54
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian Tugas Akhir untuk Kepala bagian Penanaman Modal Kab. Sukoharjo .....	55
Lampiran 5. Lembar persetujuan Menjadi Responden Penelitian .....	56
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 7. Karakteristik Responden Penelitian.....	61
Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Penelitian pada Kinerja .....	71
Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Penelitian pada Harapan.....	81
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas pada Kinerja.....	91
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas pada Harapan .....	96
Lampiran 12. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja dan Harapan	101
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas pada Harapan .....	102
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas pada Kinerja.....	103
Lampiran 14. Dokumentasi.....	104